

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit A7

Ortopædkirurgisk Afdeling 0

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	164
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

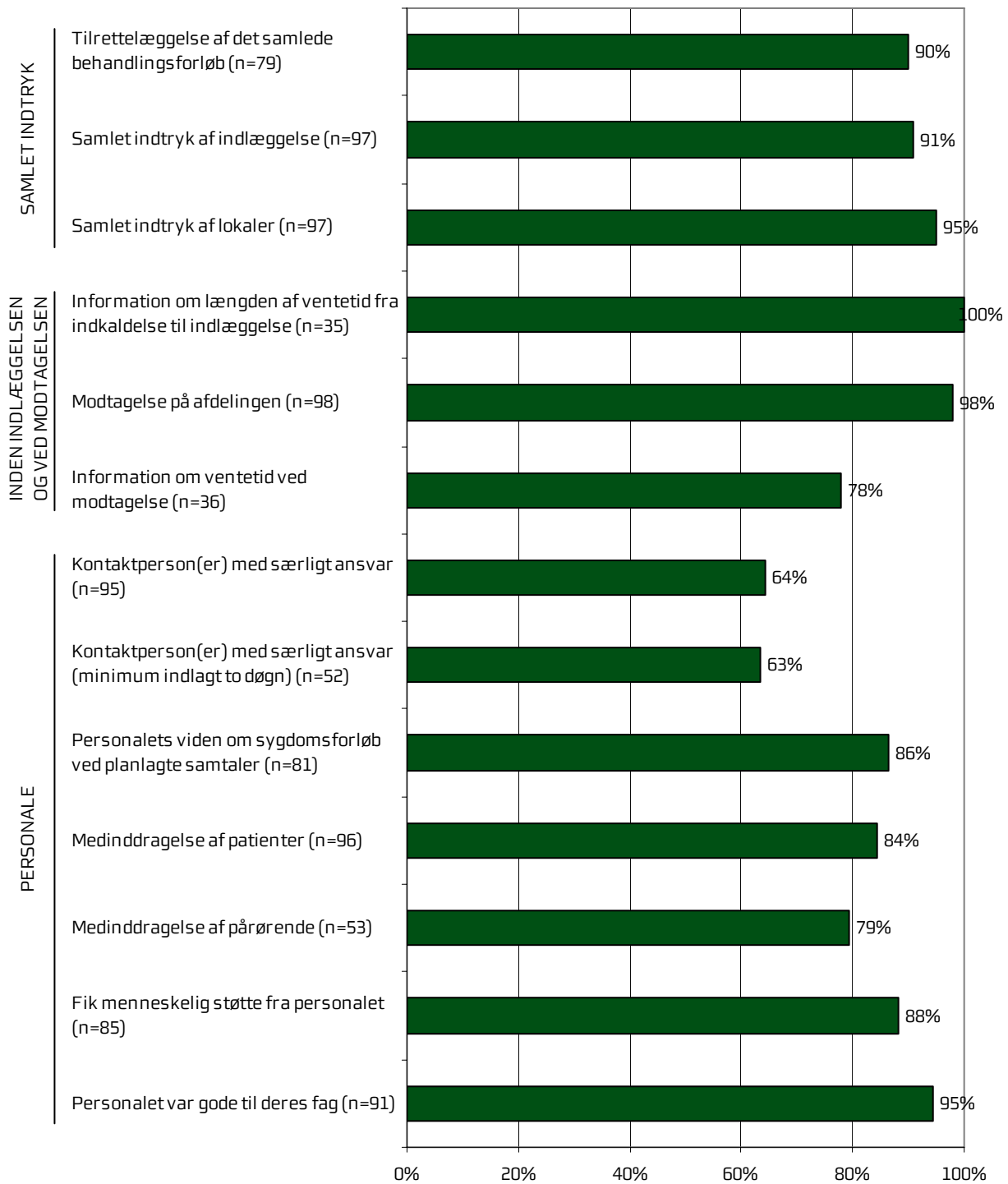
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

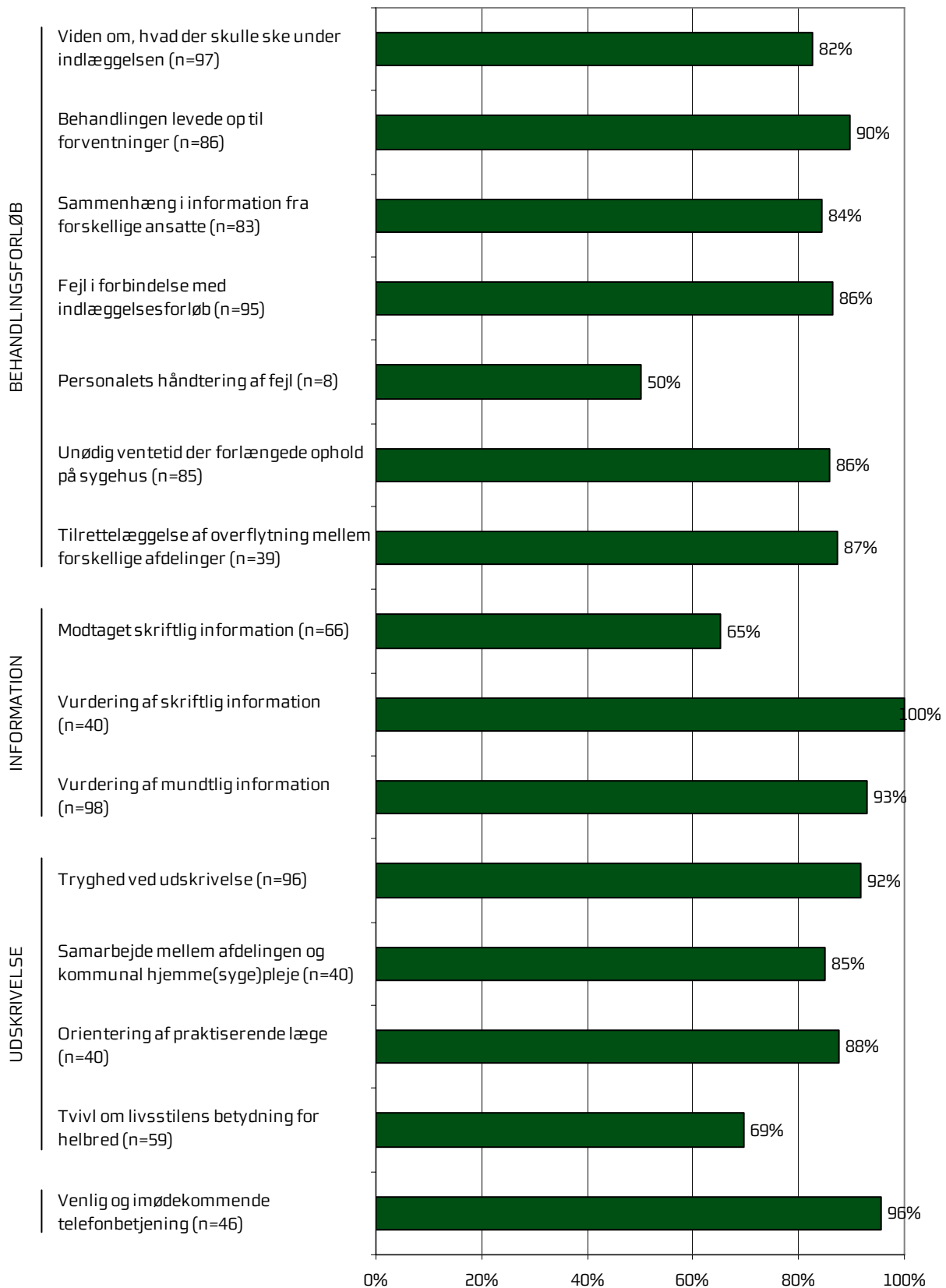
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit A7

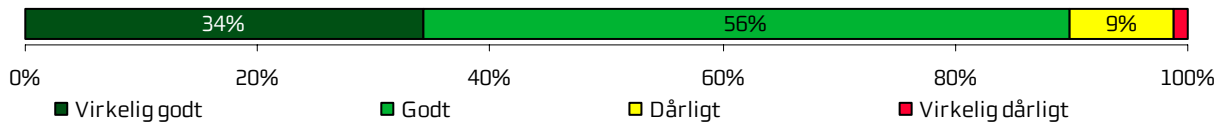
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

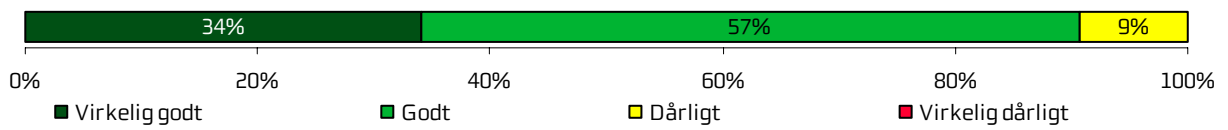
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

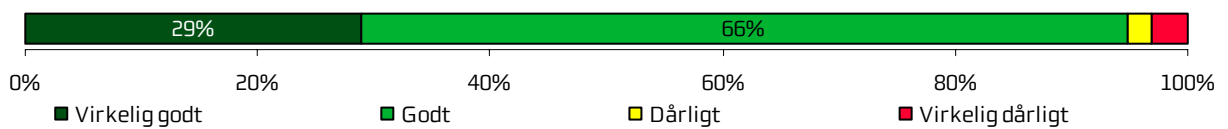
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=79)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=97)



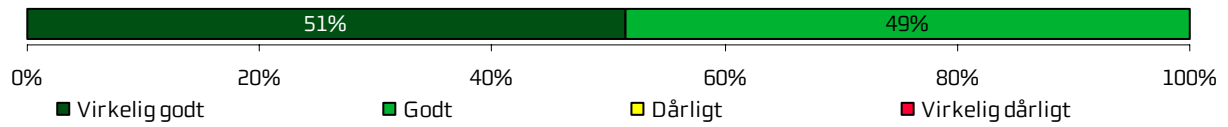
Samlet indtryk af lokaler (n=97)



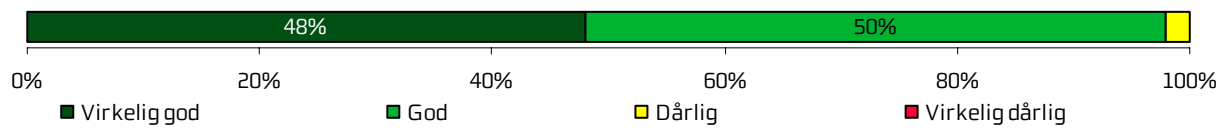
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	95 %	100 % *	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		91 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	95 %	99 %	88 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

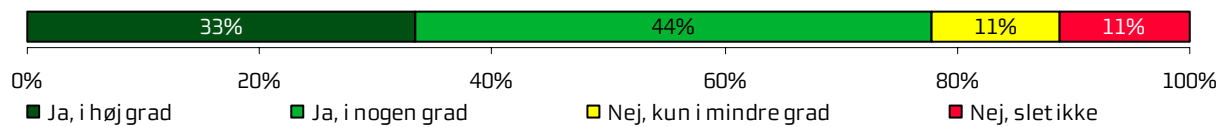
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=35)



Modtagelse på afdelingen (n=98)



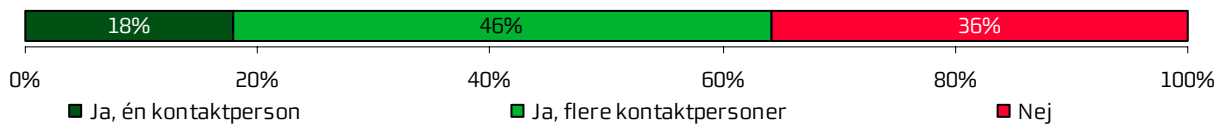
Information om ventetid ved modtagelse (n=36)



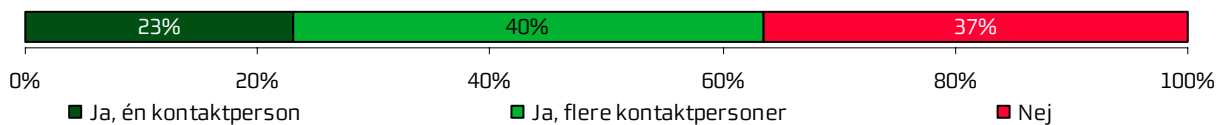
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	97 %	86 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	96 %	100 %	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		78 %	47 % *	90 %	60 %	69 %

Personale

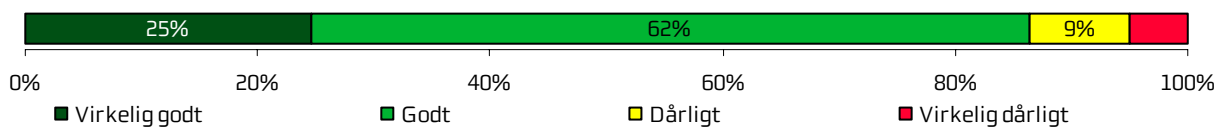
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=95)



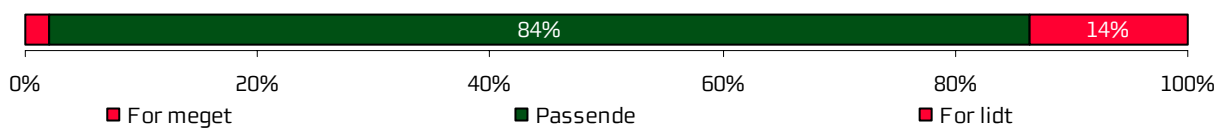
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



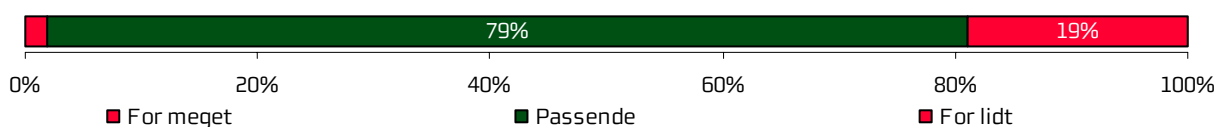
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



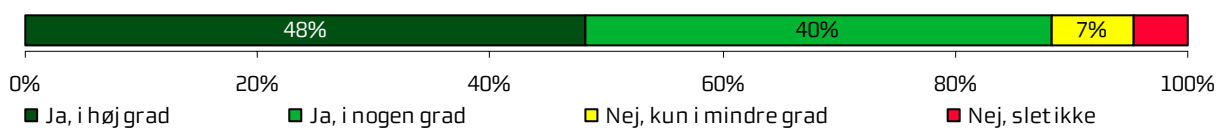
Medinddragelse af patienter (n=96)



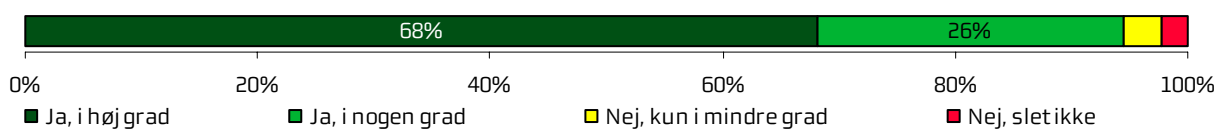
Medinddragelse af pårørende (n=53)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=85)



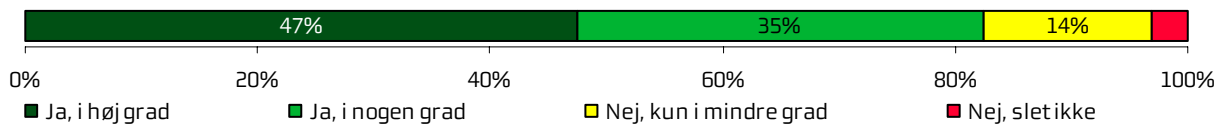
Personalet var gode til deres fag (n=91)



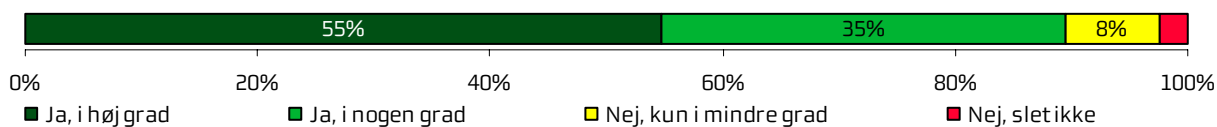
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		64 %	62 %	92 % *	65 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		63 %	-	92 % *	59 %	72 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	86 %	97 % *	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	91 %	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	80 %	98 % *	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	90 %	97 % *	81 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	94 %	100 %	90 %	96 %

Behandlingsforløb

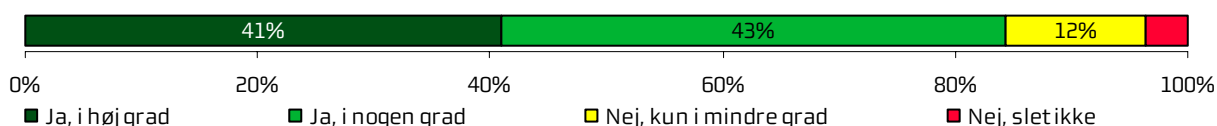
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=97)



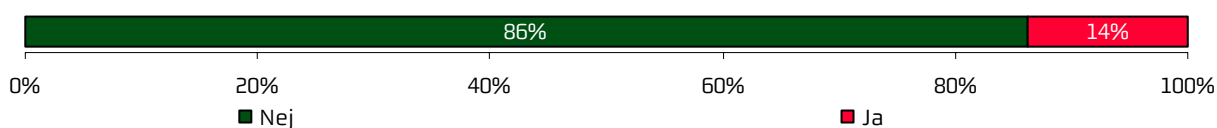
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



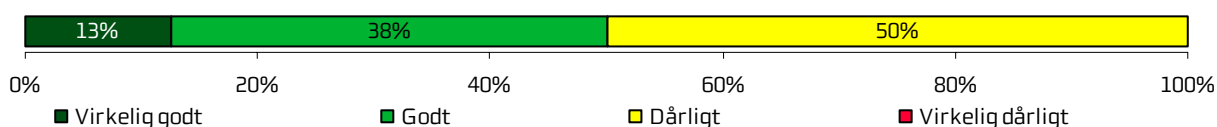
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



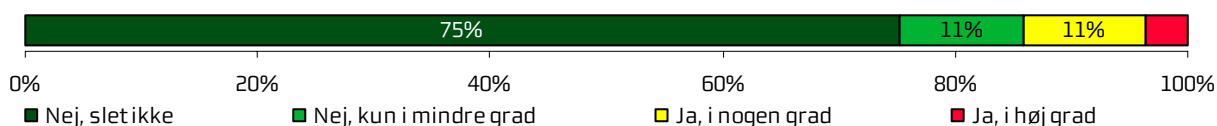
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



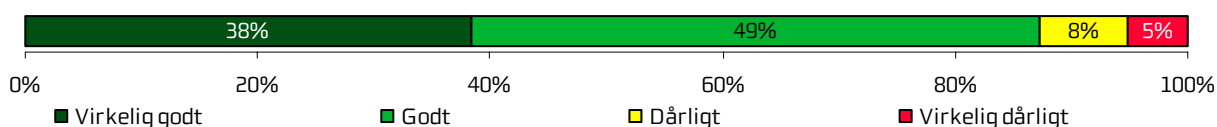
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=85)



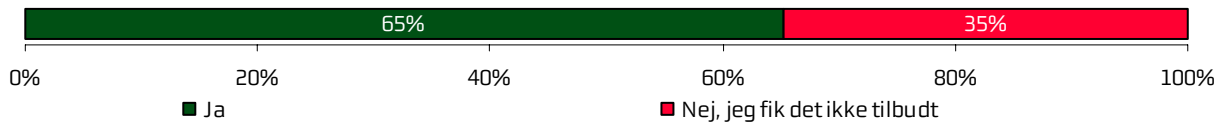
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=39)



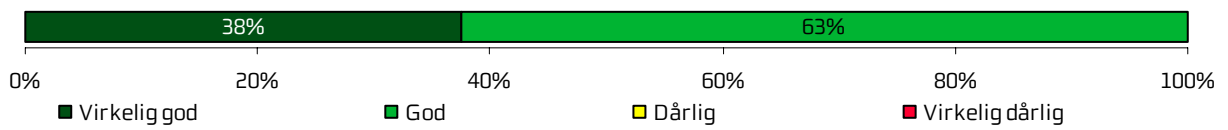
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	92 %	95 % *	65 % *	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	92 %	97 % *	79 % *	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	88 %	98 % *	78 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	90 %	95 % *	70 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		87 %	-	100 % *	85 %	92 %

Information

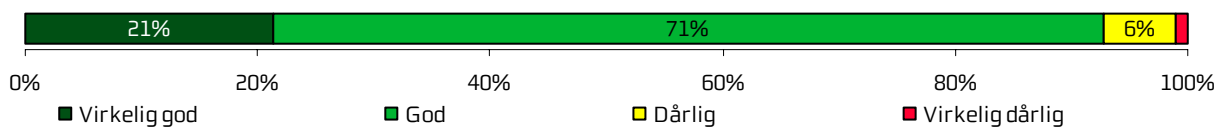
Modtaget skriftlig information (n=66)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



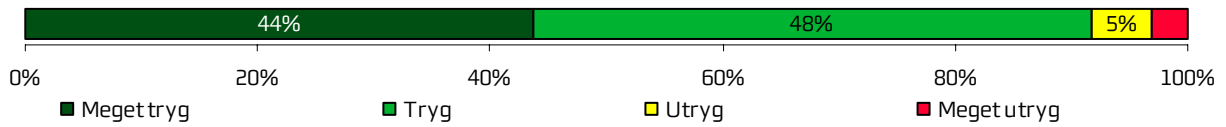
Vurdering af mundtlig information (n=98)



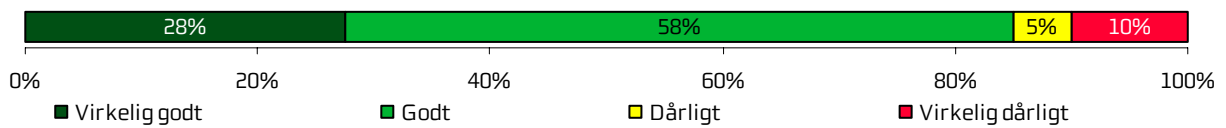
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	80 % *	34 % *	55 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	94 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	95 %	98 %	86 %	92 %

Udskrivelse

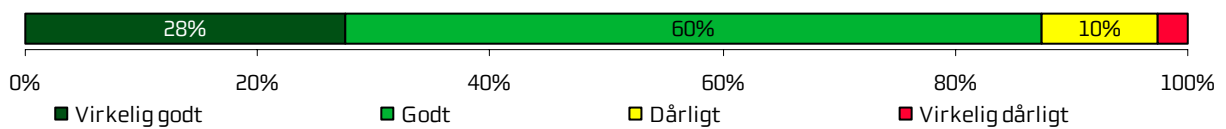
Tryghed ved udskrivelse (n=96)



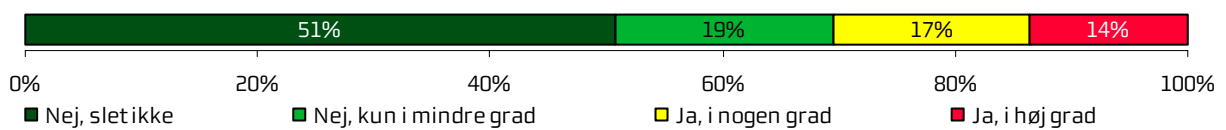
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



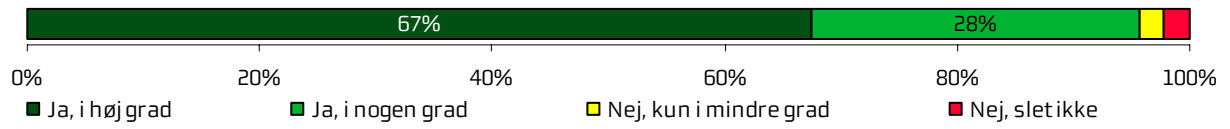
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	83 %	93 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		85 %	83 %	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	77 %	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	77 %	82 %	60 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		96 %	93 %	100 %	93 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa


Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
4	Jeg synes, forløbet har været meget positivt med imødekommende, servicemindede og empatisk personale. Ved narkose samt opvågning føler man sig særdeles tryk, og det har været utrolig positivt. Tak for denne gang.	Virkelig godt
5	Lægerne hjalp mig godt og kom op på stuen.	Godt
6	Jeg oplevede, at jeg var "skrivebordspatient". Alt blev ordnet uden om mig. Ligeledes oplevede jeg mig som en "rutineoperation". Jeg så kun en sygeplejerske, da jeg udtrykkeligt bad om det. Plejen fokuserede udelukkende på smerter og smertestillende medicin. Jeg havde min egen medicin med, men fik alligevel et glas med flere piller. Den sosu-assistent, der gav mig dem, kunne ikke forklare, hvorfor jeg skulle have dem, eller hvad det var, hun gav mig. Ved spørgsmål lød svaret altid: "Jeg skal lige ud og spørge". Sygeplejen er ikke god nok, der skal strammes MEGET op. Fysiurgisk behandling, ok. Læge NN er mega multi god. Han skaber tillid og tryghed, har et dejligt væsen. Besøgstid kunne vare indtil 22.30, det finder jeg ikke rimeligt, når det sker på en patientstue.	Virkelig godt
7	Alt har fungeret på bedste måde, tak.	Godt
9	Lad være med at bruge toilettet som opbevaring af forskellige hjælpemidler. Et bad var umuligt. Der var ingen prop i håndvasken eller en balje eller lignende, man kunne fylde med vand. Personalet kunne godt have spurgt, om der var noget, de kunne hjælpe mig med, da jeg faktisk var ret dårlig; enten pga. medicin eller narkose eller begge dele.	Intet svar
10	Dårlig stemning mellem personalet på afdelingen om dagen. Ikke søde/venlige ved patienterne. MEN søde om natten.	Godt
11	Deres mad var virkelig tilfredsstillende.	Godt
12	Jeg var tørstig!	Virkelig godt
17	Jeg synes, det er enormt frustrerende at ligge og vente på en operation uden at kunne få at vide, hvornår man bliver opereret og samtidig have en fornemmelse af, at man er fejlvurderet, hvilket jeg fik ret i - generel anæstesi var slet ikke nødvendigt, da indgrebet kunne udføres i lokalbedøvelse.	Godt
18	Alle venlige og rare!	Virkelig godt
20	Mindre ventetid. Indlæggelse på stue med jævnaldrende og ikke med en ældre mand, der lavede i sengen flere gange under indlæggelsen. Tror det var ubehageligt for både ham og mig.	Dårligt
22	Afdelingens sygeplejersker og lægen har været rigtig søde og venlige. De har været søde til at komme ind og sige hej og spørge, hvordan det går.	Godt
25	Vær opmærksom på patienter der kommer på afdelingen midt om natten. Vær opmærksom på	Det kan jeg

	rengøringens standard og funktioner.	ikke vurdere
✎	26 Det var positivt, som al personale var obs. på den enkelte patient og hjælp med at komme i gang efter operation. Fik indtryk af et velfungerende team.	Virkelig godt
✎	29 Toiletter er ikke optimale. Man kan ikke nå udtræksknappen ved skyl.	Godt
✎	30 Personalet var under de dage indlæggelsen varede meget søde og hjælpsomme.	Godt
✎	31 I det tidsrum, hvor jeg var på operationsbordet og opvågning, blev der stjålet 500 kr. fra min tegnebog, som var i et uaflåst skab. Der var ikke mulighed for at låse skabet. Sagen blev anmeldt til en sygeplejerske, som anmeldte det til sygeplejersken NN, som anmeldte sagen til sin chef. Denne chef kunne ikke finde 500 kr. til erstatning. Pengene var beregnet til en togbillet hjem []. Jeg mener stadig, at Regionshospitalet Randers bør holde mig økonomisk skadefri og få sat låse på alle skabe.	Virkelig godt
✎	33 Jeg kan desværre ikke sige noget godt om afdelingen, mener ikke den er egnet til at håndtere hofteopererede, det er under al kritik. Var glad for at blive flyttet til anden genoptræningsafdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	38 På den stue, jeg lå, var vi enige om, at der var en af aftenvagterne, der var ret uvenlig og ubehagelig. Når hun kom ind på stuen var vi ret utrygge, og holdt mund. Måske havde de, vagterne, for travlt?	Godt
✎	40 Venligt personale, smilende, humor. Bedre kommunikation. Når man ringer på klokken for hjælp til toiletbesøg, skal der ikke gå en halv time!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	41 Mens jeg var indlagt aftenen før min operation, kom der en gammel mand ind på stuen (4-sengsstue). Manden havde brækket hoften, og han var tydeligt forvirret og utryg. Han var ledsaget af sin kone. Afdelingen/gangen var bemanded af 2 sygepassere/hjælpere, så de havde rigeligt at gøre. Trods dette tog den ene sig tid til at berolige og trøste dem begge, og da talen kom på, hvordan den ældre dame skulle komme hjem ([et stykke] ude på landet) kunne det fornemmes, at det ville blive et problem - ikke mindst at skulle forlade sin mand. Sygeplejersken forlod stuen kort tid. Hun vendte tilbage med: Manden ville blive flyttet til en 2-sengsstue, hvor konen samtidig kunne overnatte, og der ville komme mad og drikke til konen, som ikke havde fået, da planen jo var, at hun skulle have været hjem. Det var så tæt på, at jeg kneb en tåre, og jeg stod ud af min seng og klappede over den menneskelighed/situationsfølelse, som personalet udviste. Jeg/vi på stuen kunne mærke hvor lettet, den ældre dame blev. Vi betaler ikke for meget i skat, når dette kan lade sig gøre i dagens Danmark. Og det skal kunne lade sig gøre nu og i fremtiden.	Godt
✎	43 Det var betryggende at opleve den ansvarsbevidsthed der blev udvist fra personalet, da jeg oplevede meget utryghed ved stop for brugen af morfin.	Virkelig godt
✎	45 Jeg fik et godt indtryk af Randers sygehus. Alle var flinke og humoristiske, helt anderledes end man havde fået fortalt. De har vidst været på charmekursus.	Virkelig godt
✎	46 Bedre planlægning og modtagelse fra et sygehus til et andet (hvor jeg skulle ligge), og at personalet var bedre informeret!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	47 Jeg var ikke indlagt, men blev behandlet ambulantly.	Intet svar
✎	50 Afdelingspersonale dag/aften var meget opmærksomme og professionelle. Natpersonalet var en afløser, der ikke havde sat sig ind i, hvad det var, afdelingen arbejder med, og hvad patienten var	Dårligt

Bilag 1

der for! Forskellige operationer/forløb. Jeg fik fejlmedicin af natpersonalet. Patient med amputeret ben blev "bedt" om at stå ud af sengen "selv", da hun skulle på toilet! De to natpersonaler kunne ikke lejre patient med [flere brud]!







-  52 [Mere] færdiguddannet personale ved modtagelsen af alvorlige skader. Personalet føles uoplagte og uopmærksomme. Evt. for lange arbejdstider!? Træls at være indlagt med personer, der var meget urolige og larmende. Dårligt

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

















ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
2	Ingen kommentarer, da det var en akut indlæggelse.	Godt
8	Akut.	Godt
14	Jeg blev henvist fra min egen læge til skadestuen med en begyndende byld. Jeg blev grundigt undersøgt og blev opereret samme dag om aftenen.	Virkelig godt
16	Blev indlagt via skadestuen, hvor jeg blev hurtigt undersøgt af sygeplejersker og lagt ned og sendt til røntgen. Alt sammen dejligt hurtigt uden ventetid og flinke folk hele vejen igennem.	Virkelig godt
17	Jeg havde en oplevelse af, at ingen rigtigt vidste, hvad hinanden gjorde, og hvad der skulle ske. Jeg talte med mindst fem forskellige mennesker og blev sendt hjem med besked om at komme tilbage næste dag.	Godt
18	Alt forløb planmæssigt.	Virkelig godt
19	Indlagt via skadestuen.	Godt
21	Jeg var indlagt [få] timer.	Virkelig godt
22	Søde sygeplejersker.	Godt
23	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Jeg blev indlagt via andet sygehus. Det var en træls tur med taxa fra det ene til det andet sygehus. I modtagelsen var man meget venlige og imødekommende. Her blev skrevet journal mm.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Ved fald blev akut indlæggelse nødvendig.	Godt
33	Jeg blev indlagt akut efter fald i hjemmet.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg var indlagt [nogle dage] efter brud, så jeg oplevede ingen ventetid. Jeg fik en fin behandling og var godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
36	Blev indlagt akut [] og fik en overnatning, men har kun godt at sige om behandlingen. Tak.	Intet svar
37	Blev indlagt akut hjemmefra.	Godt
41	Grunden til min indlæggelse var []. En lille operation. Men som ved min første kontakt med afdelingen, vil jeg endnu en gang gerne udtrykke min tilfredshed med den hurtige og samtidig informative gennemgang af forløbet.	Godt

Bilag 1



	42	Akut indlagt.	Virkelig godt
	44	Akut indlagt fra skadestuen.	Godt
	45	Gik til læge med en [skavank, der havde udviklet sig]. Lægen sendte mig straks på sygehuset, hvor jeg kom "under kniven" [til om aftenen]. Sov godt hele natten, og blev passet godt.	Virkelig godt
	46	Blev overført fra andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Akut indlæggelse.	Dårligt
	55	Jeg blev indlagt akut efter en ulykke.	Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
	3	Lægen var dygtig.	Godt
	9	Nej.	Intet svar
	12	Den kunne ikke gøres bedre.	Virkelig godt
	16	Alle var dejligt flinke og oplysende.	Virkelig godt
	18	Man følte sig "velkommen".	Virkelig godt
	21	Godt modtaget.	Virkelig godt
	25	Efter et dagslangt forløb i Grenaa kom jeg på afdeling efter midnat. Her blev jeg kørt ind i en stue uden lys. Jeg havde ikke fået hverken fast føde eller væske i mange timer. Jeg måtte selv spørge, om jeg kunne få et glas vand. Her lå jeg så til om morgenen, hvor jeg så kunne se, at der var tre andre mænd på stuen.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Utrolig god. Havde opfattelse af, at man havde forberedt, at netop jeg kom. Journal var læst inden modtagelse.	Virkelig godt
	27	Alt var i orden. Alle var venlige (både sygeplejersker og læger). Mine værelseskammerater var venlige. Maden var excellent.	Virkelig godt
	29	Chokeret og desorienteret, så derfor husker jeg modtagelsen dårligt.	Godt
	31	Det var mandag morgen. Man kunne mærke, at ikke alt var på plads.	Virkelig godt
	41	Det gjorde mig tryk, at jeg kunne mærke, at alle vidste hvad de skulle og svarede på mine spørgsmål uden tøven.	Godt
	42	Virkelig godt modtaget. Godt overblik over min skade. Meget beslutsom med hensyn til behandling. Derfor mener jeg, at jeg stadig har min højre hånd. Dejligt!	Virkelig godt
	46	De vidste ikke, hvor jeg skulle "bo".	Det kan jeg ikke vurdere
	49	Rare og venlige.	Godt
	51	God modtagelse.	Dårligt
	52	Havde skåret pulsåren over, og blodet stod ud. Fik at vide, at jeg skulle sætte mig i stolen og vente, hvilket skuffede mig. Brokkede mig efterfølgende, og kom derefter hurtigt ind, hvilket jeg sætter pris på.	Dårligt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 53 | Sygeplejersken var lidt sen om at komme ind til mig, der gik næsten en time. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 54 | De var meget søde og hjælpsomme. Det var min debut, så det var meget positivt. | Virkelig godt |

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa













Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit A7	Håndtering af fejl
✎	1 Jeg fik ikke udleveret vanlig smertestillende medicin, som jeg får for dårlig ryg (jeg havde påtalt det), og fik derfor efter operationen mindre smertestillende end til daglig.	Virkelig godt
✎	4 Kun små fejl. Jeg havde selv finger på pulsen og spurgte meget ind, hvorfor det ikke har nogen betydning for mig. Jeg er meget tilfreds med forløbet.	Godt
✎	19 Forkert halskrave fra skadestuen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	22 Uenighed blandt personale angående medicin.	Dårligt
✎	30 Grundet fejloperation første gang []. Lykkedes dog fint ved operation anden gang dagen efter første operation.	Godt
✎	33 Personalet var ikke særlig hjælpsomme, især natholdet.	Dårligt
✎	35 [Knoglebrud]. Var i røntgen samme dag [], men de fandt ikke ud af, at det var brækket, før jeg skulle hjem 4-5 dage efter indlæggelse. Jeg har stadig ondt af h..... til i armen.	Intet svar
✎	39 Efter knæoperation havde jeg en ekstra rygmarvsbedøvelse, der skulle fjernes efter det første døgn. Det blev den bare ikke, og da aftenvagterne ville sætte ny medicin i den, gjorde jeg dem opmærksom på, at det var aftalt, at den ikke skulle sidde der længere. Men de sagde, at det stod der ikke noget om i min journal. Heldigvis faldt den selv ud og næste dag kom lægen og sagde, at det STOD i min journal, at den skulle fjernes.	Godt
✎	40 Personalet troede, jeg var diabetiker og målte mit blodsukker. Fik at vide, jeg måtte gå/støtte på benet af egen læge, dagen efter fik jeg at vide fra en anden læge, det måtte jeg bestemt IKKE! Skylning med saltvand efter penicillin via drop, skete kun få gange under indlæggelse og resulterede i [betændelse] samt allergiske reaktioner. En læge nævnte i narkosesituation, at jeg havde en blodprop, hvilket jeg havde fået at vide, jeg ikke havde, blev bange!	Dårligt
✎	50 Der var ikke enighed mellem plejepersonale og fysioterapeut.	Intet svar

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
1	Jeg er nu til genoptræning tre gange om ugen. Havde god hjælp af fysioterapeut under indlæggelsen.	Virkelig godt
2	Det var rart at komme (blive overflyttet) til [andet sygehus], da der tydeligvis var mere ro, tid og overskud fra personalet til at være på banen. Der kommer omsorgspersoner fra Dansk Røde Kors flere gange ugentligt, hvilket er rart. Maden er ligeledes VÆSENTLIG bedre end på [første sygehus]. Stuerne er mere velholdte og med eget toilet på [andet sygehus]. Det satte jeg pris på!!	Godt
5	Jeg blev i løbet af natten flyttet to gange til lokaler, hvor jeg ingen mulighed havde for at komme i kontakt med personalet eller andre (telefon). Jeg græd meget den nat.	Godt
6	Da jeg blev lagt i narkose, stod to læger og talte sammen og to sygeplejersker talte sammen, og jeg lå og flagrede midt i det hele! Det var meget ubehageligt. På opvågningen var alt ok - stor imødekommenhed.	Virkelig godt
9	Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg ikke skulle gå i seks uger uden nogen form for kontakt. Jeg var meget i tvivl om, at det, jeg gjorde, var rigtigt.	Intet svar
17	Jeg [skulle opereres]. Jeg kunne derfor ikke forstå, at jeg skulle indlægges på [] afdeling og i fuld narkose. Det kunne ingen svare mig på. Jeg talte med anæstesilægen to gange, hvilket var en gang for meget. Ingen kunne give mig et tidspunkt, hvor jeg kunne blive opereret. Jeg skulle faste og måtte ikke drikke og fik derfor migræne []. Hvis jeg tillod mig at spørge, hvor lang tid yderligere der ville gå, fik jeg at vide, at der var jo et barn, der skulle opereres før mig og et kejsersnit, og det måtte jeg have forståelse for. Det havde jeg også, men ville stadig gerne have en tidsramme. Først da jeg talte med en sygeplejerske som mente det måske var medicinsk, følte jeg mig taget alvorligt. Der kom en kirurg og vurderede mig, og på fem minutter havde han besluttet, at det kunne ordnes i lokalbedøvelse. Det skete. Først på dette tidspunkt følte jeg mig i kompetente hænder. Til gengæld havde jeg 100 % tillid til operationssygeplejersker og kirurg, der virkede meget professionelle, og plejepersonalet var søde og rare.	Godt
23	Kan fremhæve læge NN, som indlagde mig og efterfølgende har tilset mig; meget kompetent!	Det kan jeg ikke vurdere
24	God behandling.	Virkelig godt
25	Det var mit indtryk, at der var meget travlt på afdelingen, så jeg var bange for at forstyrre personalet. Mit tøj stod i en plastikpose to dage ved siden af min seng på gulvet. I to dage så jeg rengøringsdamen bruge den samme klud til at tørre patientborde, paneler og stole af!	Det kan jeg ikke vurdere
28	Meddelelsen om nedlæggelse af afdeling A7 kom på min anden dag. Denne meddelelse gav en del tumult og snak. Det er mig uforståeligt, at en så velfungerende afdeling lukkes af økonomiske årsager!??	Godt

-  29 Havde meget ondt i ryggen efter [bedøvelse]. Blev orienteret om, at det kunne forløbe over nogle måneder. Godt
-  32 Jeg manglede at snakke med en læge søndag, da han havde vagt på skadestuen. Godt
-  33 Jeg synes ikke, personalet var uddannede nok til at takle min situation. Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Kom andendagen for indlæggelse til afdeling med feber på ca. 40. Fik af læge at vide, at man håbede en medicinkur ville gøre mig rask, fordi en operation ville "være en katastrofe", uden at komme nærmere ind på, hvad det var. Jeg håber ikke, at andre patienter i en lignende situation "overfaldes" på den måde. Godt
-  39 Generelt var aftenvagterne meget fortravlede. Måske for få personer på vagt? Virkelig godt
-  40 Kommunikationen mellem læge til læge, læge til sygeplejerske, samt afdeling til afdeling, var IKKE tilfredsstillende - her kan bl.a. nævnes en henvisning, som var blevet væk! Det er bekymrende, at min familie skulle komme og "slå i bordet", for at jeg kunne få noget at vide, om, hvad der skulle ske videre frem. Min datter kunne bl.a. fortælle personalet, at [medicin] gav en del [bivirkninger for mig]. Er det ikke noget, I skulle have haft med i tankerne? Det kan jeg ikke vurdere
-  42 Jeg var meget dopet af smertestillende medicin. Derfor fattede jeg ikke så meget, men min [ægtefælle] blev rigtig godt underrettet. Virkelig godt
-  43 Genoptræning var en god ting i forløbet. Virkelig godt
-  44 Overflytning til aflastning og begyndende genoptræning på [] plejehjem. Godt
-  46 Der var ikke tjek på noget som helst, da jeg blev overflyttet fra andet hospital! Det kan jeg ikke vurdere
-  50 God kontakt på opvågning, flot forløb der. Flot forløb, god kontakt til dag/aften plejepersonale. Meget dårligt, uprofessionelt natpersonale, FEJLMEDICIN. Dårlig kontakt mellem plejepersonale og fysioterapeuter. Ikke samme holdning til ny operation og hjemsendelse med hjælpemidler []. Dårligt
-  52 Følte ikke, at personalet havde styr på tingene. For meget af personalet var under uddannelse. Blev lovet smertestillende piller, hvilket jeg spurgte efter to gange. Først tredje gang fik jeg hjælp ved at spørge læge NN. Dårligt

Afsnit A7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
1	Jeg er enlig og havde det dårligt med udskrivelsen, jeg havde mange smerter og er dårlig selvhjulpent, alligevel blev der ikke sørget for hjælp, først flere dage senere, da min egen læge kom ind i billedet.	Virkelig godt
13	Jeg synes, det var hurtigt. [Udskrevet få dage efter indlæggelse] efter at have fået nyt knæ.	Godt
15	Nej, det har jeg ikke. Stort set fuld tilfredshed!	Godt
16	Lægerne og fysioterapeut sikrede sig, at jeg kunne gå op ad trapper før min udskrivelse, så jeg kunne komme op i min lejlighed. Og sygeplejersker sørgede for ekstra smertemedicin til min første uge hjemme, da jeg havde stærke ryg smerter. Og frygtede turen op til 2. sal. Beslutningen om udskrivelse var lagt op til mig, om jeg mente jeg kunne klare det.	Virkelig godt
26	Samarbejdet til kommunal visitation i forbindelse med genoptræning har været utrolig dårlig. På trods af fysioterapeuten har noteret, at jeg straks efter udskrivning skulle have hjælp til genoptræning, gik der flere uger, før jeg fik hjælp.	Virkelig godt
31	Ville gerne have set på skrift, hvad der var godt og ikke godt for det videre forløb.	Virkelig godt
33	Jeg var glad, da jeg blev overflyttet til genoptræning [på genoptræningstilbud].	Det kan jeg ikke vurdere
37	Blev udskrevet med en tre måneders antibiotikakur foran mig. Det blev påpeget, at jeg skulle tage den med ro i perioden, men ikke nogen råd om kost og drikkevaner.	Godt
39	Generelt er det en rar afdeling, og personalet virker meget rare og kompetente bortset fra lidt stress indimellem.	Virkelig godt
40	1) Jeg synes, det er bekymrende/dårligt, at jeg stadigvæk ikke har fået at vide, hvad jeg fejler. Jeg ved jo ikke, om der er noget, jeg kunne gøre selv i forhold til øvelser/kost. 2) Ved udskrivelsen blev jeg sat i [behandling], men fik ikke at vide, hvad der videre skulle ske.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg fik en grundig oplæring i genoptræning ved enkle øvelser og fik oplyst mulighed for at kunne henvende mig, hvis jeg blev i tvivl om noget.	Godt
48	Da jeg har fået en knæprotese, havde det været rart at have en fysioterapeut til at SE, om jeg gjorde øvelserne rigtigt. Evt. en uge efter udskrivelsen. Det var rart at blive ringet op efter 14 dage.	Virkelig godt
49	Går stadig til behandling for en brækket arm.	Godt
50	Der skal være mere samarbejde mellem plejepersonale og fysioterapeut, så vi ikke får én slags bandage lagt, og når så fysioterapeuten kommer, bliver det lagt om. Det er en dårlig oplevelse, for hvad er rigtigt? Hvad med økonomien?	Dårligt

